

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA VAPORPRO NGAGEL
SURABAYA**



Oleh :

ANDRE JULIAN IRCA PUTRA

NPM: 13.1.020.8189

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2017

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA VAPORPRO NGAGEL
SURABAYA**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi: Manajemen

Konsentrasi: Manajemen Pemasaran

Oleh:

ANDRE JULIAN IRCA PUTRA

NPM: 13.1.020.8189

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

STIESIA SURABAYA

2017

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
VAPORPRO NGAGEL SURABAYA**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**ANDRE JULIAN IRCA PUTRA
NPM : 13.1.02.08189**

Telah Dipertahankan Didepan Tim Penguji
Pada Tanggal 08 November 2017

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Hendri Soekotjo, S.E., M.M.

Anggota : 1. Dra. Siti Rokhmi Fuadati, M.Si.

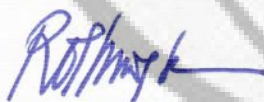
2. Ir. Marsudi Lestariningsih, M.Si.

Dinyatakan memenuhi syarat dan diterima

Oleh:

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dra. Siti Rokhmi Fuadati, M.Si.

Dr. Triyonowati, M.Si.

Ketua STIESIA



Dr. Nur Fadrijin Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : **ANDRE JULIAN IRCA PUTRA**

N.P.M : **13.1.020.8189**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA VAPORPRO NGAGEL SURABAYA

dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 08 November 2017, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudia terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 8 November 2017

Yang membuat pernyataan,



Andre Julian Irca Putra

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Andre Julian Irca Putra
NPM : 13.1.020.8189
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 24 Juli 1993
Agama : Islam
Jumlah Saudara/ Anak ke : 3 (Tiga) / 2 (Dua)
Alamat Rumah : Perum. Pondok Maritim Indah Blok R29
Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Choirul Anam
Alamat Rumah/Telepon : Perum. Pondok Maritim Indah Blok R29
Surabaya
Alamat Kantor/Telepon : Perum. Pondok Maritim Indah Blok R29
Surabaya
Pekerjaan/Jabatan : Swasta / Pegawai

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SDN WONOKUSUMO V/44 SURABAYA , 6 tahun lulus dan berijazah tahun 2005
2. SMP NEGERI 11 SUARABAYA , 3 tahun lulus dan berijazah tahun 2008
3. SMA NEGERI 8 SURABAYA , 3 tahun lulus dan berijazah tahun 2011
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VIII	2013-2017	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/ Golongan	Jabatan
2012-2017	PT. Prime Global Asia	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Andre Julian Irca Putra

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada VaporPro Ngagel Surabaya”. Penelitian ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Adapun penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, untuk itu perkenankanlah saya mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Dr. Triyonowati, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Ibu Dra. Siti Rokhmi Fuadati, M.Si. selaku dosen pembimbing yang dengan sabar meluangkan waktunya dalam memberikan saran, bimbingan, nasihat, motivasi, dukungan dan arahan sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak dan Ibu dosen serta seluruh staf Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan banyak bimbingan serta ilmu pengetahuan selama kuliah.
5. Kepada pimpinan dan seluruh staf karyawan VaporPro Ngagel Surabaya yang telah membantu memberi dukungan serta bantuan dalam menyelesaikan penelitian.

6. Kepada kedua orang tua tercinta dan keluarga yang selama ini memberikan bantuan kepada saya dalam menempuh pendidikan baik secara moral maupun materiil
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan selama proses penulisan skripsi.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih sangatlah jauh dari kesempurnaan dan senantiasa berharap kritik dan saran yang dapat membangun agar dapat menyempurnakan skripsi ini.

Akhirnya dengan mengucapkan syukur beserta doa dan harapan semoga skripsi ini berguna bagi semua pihak yang berkepentingan, dan semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan balasan atas bantuan dan kebaikan dari semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.

Surabaya, 30 Oktober 2017

Andre Julian Irca Putra

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUT SKRIPSI.....	i
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
INTISARI.....	xv
ABSTRACT.....	xvi

BAB 1 : PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	7

BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Teoretis.....	8
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	8
2.1.2 Konsep Pemasaran.....	9
2.1.3 Kualitas Layanan.....	9
1. Pengertian Layanan.....	9
2. Pengertian Kualitas Layanan.....	11
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi.....	12
4. Konsep Kualitas Layanan.....	13
2.1.4 Harga.....	14
1. Pengertian Harga.....	14
2. Tujuan Penetapan Harga.....	15
3. Metode Pengukuran Harga.....	16
2.1.5 Lokasi.....	17
1. Pengertian Lokasi.....	17
2. Metode Pengukuran Lokasi.....	18
2.1.6 Kepuasan Pelanggan.....	19

1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	19
2. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	21
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	25
2.1.7 Pengaruh Antar Variabel	26
1. Pengaruh Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan	26
2. Pengaruh Harga dengan Kepuasan Pelanggan	27
3. Pengaruh Lokasi dengan Kepuasan Pelanggan.....	28
2.1.8 Penelitian Terdahulu	29
2.2 Rerangka Pemikiran.....	30
2.3 Rerangka Konseptual.....	30
2.4 Perumusan Hipotesis	31
BAB 3 : METODA PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi Penelitian.....	32
3.1.1 Jenis Penelitian.....	32
3.1.2 Gambaran Populasi Penelitian	32
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	32
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.3.1 Jenis Data	33
3.3.2 Sumber Data	34
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data	35
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	35
3.4.1 Variabel Penelitian	35
3.4.2 Definisi Operasional Variabel.....	36
3.5 Teknik Analisis Data	38
3.5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	38
1. Uji Validitas	38
2. Uji Reliabilitas	39
3.5.2 Menentukan Persamaan Regresi	39
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	40
1. Uji Normalitas	40
2. Uji Multikolinieritas	41
3. Uji Heteroskedastisitas	41
3.5.4 Uji Kelayakan Model (<i>Goodnes of Fit</i>).....	42
1. Uji Kelayakan Model (Uji F)	42

2. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	42
3.5.5 Uji Hipotesis	43
1. Uji t	43
BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	44
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	44
4.1.2 Gambaran Objek Penelitian.....	45
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	46
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
4.1.3 Analisis Deskriptif	47
1. Analisis Tanggapan Responden Tentang Kualitas Layanan..	48
2. Analisis Tanggapan Responden Tentang Harga	50
3. Analisis Tanggapan Responden Tentang Lokasi	52
4. Analisis Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Pelanggan.....	54
4.2 Hasil Analisis Data	56
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	56
1. Uji Validitas	56
2. Uji Reliabilitas	57
4.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	58
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	59
1. Uji Normalitas	59
2. Uji Multikolinieritas.....	61
3. Uji Heteroskedastisitas	62
4.2.4 Uji Kelayakan Model.....	63
1. Uji Kelayakan Model (Uji F).....	63
2. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	63
4.2.5 Uji Hipotesis	65
1. Uji Parsial (Uji t).....	65
4.3 Pembahasan.....	66
4.3.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	66
4.3.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	67
4.3.3 Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	68

BAB 5 : PENUTUP

5.1 Simpulan 70
5.2 Saran 70

JADWAL PENELITIAN 72

DAFTAR PUSTAKA 73

LAMPIRAN 75



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1 Penelitian Terdahulu	29
2 Skala Pengukuran Data	38
3 Pedoman untuk Memberikan Interpretasi terhadap Koefisien Reliabilitas	39
4 Tanggapan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
5 Tanggapan Responden Berdasarkan Usia	46
6 Tanggapan Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
7 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Atas Kualitas Layanan	48
8 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Atas Harga	50
9 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Atas Lokasi	52
10 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Atas Kepuasan Pelanggan	54
11 Hasil Uji Validitas	56
12 Hasil Uji Reliabilitas	57
13 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	58
14 Hasil Uji Multikolinieritas	61
15 Hasil Uji F	63
16 Hasil Uji Koefisien Determinasi	64
17 Hasil Uji t	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
1	Rerangka Pemikiran	30
2	Rerangka Konseptual	30
3	Hasil Uji Normalitas	60
4	Hasil Uji Heteroskedastisitas	62



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
1	Kuesioner	75
2	Hasil Kuesioner	78
3	Output SPSS	80
4	Surat Tugas Bimbingan Skripsi Kepada Dosen Pembimbing	92
5	Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi	93
6	Surat Ijin Riset Kepada VaporPro Ngagel Surabaya	94
7	Surat Keterangan Selesai Riset di VaporPro Ngagel Surabaya	95
8	Sertifikat Seminar	96

